

随着互联网经济的迅猛发展，“互联网+食品经营”这一新兴食品经营业态迅猛增长，快速占据了大家的日常生活。网络餐饮服务促进了食品经营行业的发展，方便了大家的日常生活，但在食品安全方面也存在一些问题和隐患。

自网络餐饮这一新兴业态出现以来，区市场监管局就始终高度重视，认真贯彻习近平总书记关于食品安全工作的重要指示批示精神，严守安全底线，审慎包容监管，助力食品外卖新业态健康发展，推动《常州市网络餐饮服务食品安全管理若干规定》落地见效，提升群众身边的食品安全满意度。

### 督促平台履职尽责

#### 严把网络餐饮准入关口

网络订餐服务存在的问题和隐患，主要表现在：一是网络外卖第三方平台责任落实不到位，对网络餐饮经营户提供者审查把关不严，部分商家未取得经营许可就上平台经营；二是部分网络餐饮经营户的食品安全意识不高、经营管理水平有限、经营条件较简陋，食品安全存在隐患；三是与传统食品经营的一手交钱一手交货相比，网络餐饮由于经营主体和经营环节增加，涉及信息发布、第三方平台、线上线下结算、食品配送等，法律关系更加复杂；四是消费维权难度大。由于网络食品经营的虚拟性和跨地域特点，且部分商家实际经营地址与登记地址不符，维权难度较大。

区市场监管局始终统筹兼顾网络平台治理与平台经营户上线经营，多次通过行政约谈美团、饿了么两大全国性平台，并依据管辖权限严格约束辖区内备案的8家网络餐饮第三方平台，督促平台按照法规要求建立网络餐饮经营户实名登记、许可证审查、违法行为发现制止及报告制度，严重违法停止平台服务等管理制度。通过常州市网络餐饮服务食品安全长效治理沟通机制，及时暂停日常监管过程中发现的无证单位接单。对平台网络餐饮经营户开展线上线下一体巡查，检查网络餐饮经营户是否持有有效食品经营许可证，许可证上载明的经营地址是否与实际一致；通过比对平台标示的网络餐饮经营户许可信息与实际网络餐饮经营户样式、记载事项是否相符等方式排查网络餐饮经营户在第三方平台公示的许可证是否存在借用、伪造等情形；通过比较平台公示的许可证的经营范围与其实际在经营的品种等方式排查网络餐饮经营户是否存在超范围经营的情形。通过督促第三方平台依法履职尽责，把好网络餐饮经营户的第一道关口。



湖塘分局检查餐饮经营户外卖封签



高新区分局检查餐饮经营户外卖封签



区市场监管局开展网络餐饮食品抽样检验

# 线上线下齐抓共管 净化网络餐饮环境

□ 刘扬 章波 记者 赵铠桦

### 加强日常监督执法

#### 开展网络餐饮专项整治

今年以来，区市场监管局组织各执法分局开展了网络餐饮服务食品安全专项整治行动，结合日常群众投诉举报热点及监管掌握实际，将舆论影响较大、存在问题较多的经营户也列为重点整治对象，重点是对我区外卖餐饮相对集中的天禄广场、万博广场、阳湖广场、澳新风情街等场所进行了专项整治。

通过前期摸底排查，针对网络餐饮聚集区内140余网络餐饮经营户开展多轮次现场监管行动，通过高频次的密集监管提升辖区网络餐饮经营户现场管理水平，重点围绕经营场所环境卫生、人员健康管理、设施设备清洁维护、原料采购索证索票等方面开展。针对现场集中暴露的从业人员健康证过期、加工场所卫生状况差等问题督促各门店认真开展自查自纠，按期改正违法违规行为。

今年以来，区市场监管局对网络餐饮开展重点化、常态化监管，每季度对重点地区网络餐饮经营户完成至少一次全覆盖检查，严厉查处违法违规行为，加大网络餐饮食品安全问题现场曝光和公示力度，积极营造让消费者放心满意的网络餐饮消费环境。与此同时，区市场监管局通过局微信公众号、“今日武进”等宣传媒体，制作发布网络餐饮外卖黑榜、整改回访、现场直击、点餐抽检等6期内容，集中曝光了一批环境卫生差、现场管理混乱的网络餐饮经营户，并被人民网江苏频道、化龙巷、中吴网等网站转载，取得了良好的社会效应，通过社会舆论倒逼网络餐饮经营户提升食品安全意识，部分经营户主动更新设施设备、提升现场环境水平和加工过程控制，有效提升我区网络餐饮食品安全水平。

### 依托食品抽样检验

#### 助力网络餐饮质量监管

依托食品抽样检验手段，助力加强网络餐饮成品质量监管。今年5月份，区市场监管局组织第三方检验检测机构在武进大学城设点开展周边网络餐饮随机下单，选取大学城周边外卖经营户26家，涉及的网络平台包括大家熟知的美团、饿了么，也有氧气学长、校优达、瓜瓜校园、就道、新享等多个新平台。主要是针对大学生日常喜欢购买的麻辣烫、烧烤、油条、包子等外卖品种，通过抽样检测对罂粟碱、山梨酸钾、铝含量、苯并芘等超量危害健康的指标进行定量检测，通过科学手段发现外卖食品的问题。

结合推广《常州市网络餐饮服务食品安全管理若干规定》落地，同步检查外卖食品“食安封签”使用情况，让网络餐饮配送更加安全。还针对外卖食品配送进行专项检查，从26家外卖经营户共点餐31个批次，共涉及13家单位未使用外卖封签或使用具备封签功能的包装物封装，执法人员依据《规定》第十条对上述网络餐饮经营户责令改正、给予警告的行政处罚。31批次外卖成品经实验室检验，均合格。



工作人员随机下单  
大学城周边外卖

### 打造质量示范典型

#### 实现食品安全共治共享

自2018年推动“阳光餐饮”平台建设示范工程以来，区市场监管局推荐网络餐饮经营户安装后厨摄像头，接入“常州阳光餐饮”App接受社会大众监督。大部分网络餐饮经营户参与了“阳光餐饮”创建，在食品加工操作关键环节安装摄像头、实时在线视频传输技术，将食品安全情况向公众公开，实现餐饮服务经营主体信息阳光、后厨加工过程阳光、消费评价阳光、行政监管阳光、信用情况阳光，促使其接受社会监督、提升自身食品安全管理水平。今年还将继续引领民生实事建设，推动新设立网络餐饮经营户完成阳光餐饮建设，协调对接第三方平台在点餐时就可实时查看后厨情况。

早在2022年，区市场监管局就联合常州市市场监管局及饿了么本地生活平台，打造了全省首条“网络餐饮食品安全质量示范街”武进吾悦广场，通过示范引领，培育了一批网络餐饮行业食品安全的放心单位。通过推广食品安全水平较高的网络餐饮经营户，让真正愿意遵守规则的商户得到实惠，通过好的经营户能有更好的经济收益，真正让市场上的“良币”存活下来，驱逐一些“劣币”，让食品安全在低水平徘徊的经营户被市场淘汰。

### 畅通维权投诉渠道

#### 维护消费者合法权益

随着现阶段网络餐饮行业的快速崛起，带来了一系列的消费者与经营者的矛盾问题，作为消费者权益保护的主体，区市场监管局开通了12315、12345两条权益保护热线，并制定了相关流程处理规定，消费者只要通过热线电话，将网络平台点餐过程中发生的问题进行反馈和投诉，市场监管局执法人员就会及时回应诉求，限时保质完成投诉的处理工作。随着信息传播速度的几何级加速，网络餐饮经营也面临诸多压力，在此也希望广大消费者理性、合法维权，既要做到维护好自己的合法权益、打击不良商家，更要做到优化营商环境、保护经济发展。

食品安全工作任重道远，区市场监管局通过积极履行政府部门监管责任，推动社会共治，督促网络餐饮服务第三方平台提供者和网络餐饮服务提供者落实食品安全主体责任，不断提升人民群众网络餐饮服务食品安全的获得感、安全感，彰显“食安常州”“江南美食之都”城市形象，为常州万亿之城再出发贡献市场监管力量。